



Fonds Valeur agences d'Air Canada Canada

1^{er} avril, 2023 – Version 1.0

Fonds Valeur agences d'Air Canada

Le programme du Fonds Valeur agences d'Air Canada (anciennement connu sous le nom de programme du Fonds pour services auxiliaires) offre aux partenaires de voyage une plus grande souplesse en ce qui concerne les règles de tarification et d'émission de billets pour les clients.

Ce programme **actualisé** propose plus de simplicité dans les règles et leur application. Il s'applique aux billets délivrés du 1^{er} février au 31 janvier 2024, peu importe la date de départ.

Grâce au Fonds Valeur agences, vous pouvez corriger certaines erreurs sans avoir à communiquer avec les Centres de services ou le Soutien commercial d'Air Canada. L'utilisation de vos fonds est sous votre contrôle. Vous pouvez les utiliser pour offrir les exemptions ci-dessous, que vous devez continuer d'entrer dans l'[outil en ligne libre-service du Fonds Valeur agences](#).

[Achat à l'avance](#)

[Augmentation de tarifs le jour même](#)

[Billet en double](#)

[Billetterie manquée/Échéance de billetterie](#)

[Changement de nom/Remboursement](#)

[Frais d'annulation](#)

[Frais d'annulation – Prochain jour ouvrable](#)

[Frais de modification](#)

[Modification pour raison de compassion](#)

[Prolongation de la validité du billet](#)

[Réservation plus de 361 jours à l'avance](#)

[Séjour minimal/maximal](#)

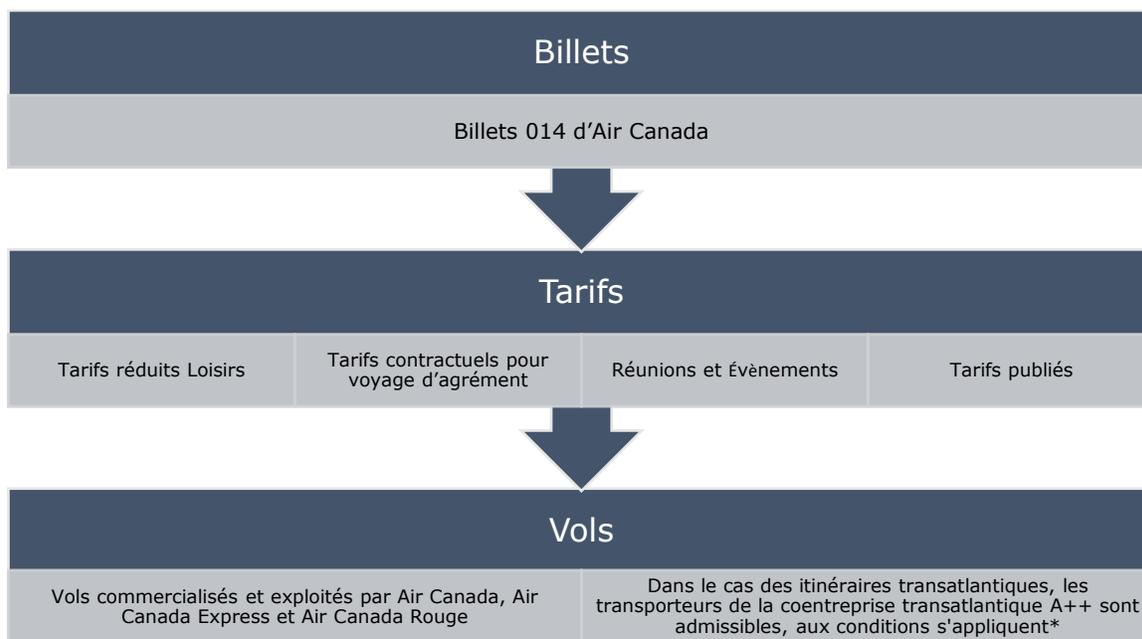
[Tarif aérien garanti/Tarif expiré](#)

Vous trouverez ci-dessous toutes les règles du programme.

Pour toute question, écrivez-nous à l'adresse onlinewaiver.derogation@aircanada.ca.

Nous vous remercions de votre soutien.

Le Fonds Valeur agences s’applique aux conditions suivantes :



*

- Au moins un segment transatlantique est commercialisé et exploité par Air Canada
- Les segments intra-Europe doivent être commercialisés par Air Canada ou Lufthansa et exploités par les transporteurs de la coentreprise transatlantique A++ (AC*AJV, or LH*AJV)
- Les transporteurs de la coentreprise transatlantique A++ sont United Airlines, Lufthansa, Austrian Airlines, Swiss International Air Lines, Brussels Airlines et Eurowings Discover

Le Fonds Valeur agences ne s’applique pas dans les cas suivants:

Billets-primés AéroplanMD	Passes de vols
Billets accordés dans le cadre d’un troc	Crédits pour un voyage futur et billets flottants
Billets au tarif de base	Billets de voyages de groupe
Tarifs pour urgence familiale	Billets à tarif réduit de l’industrie
Notes de débit	Voyages/réservations antérieures ou rétroactifs
Vols à code multiple, ou tout itinéraire comprenant des segments exploités par des sociétés aériennes qui ne participent pas à la coentreprise transatlantique	

Comment utiliser le Fonds Valeur agences?

1^{re} étape : Traiter la demande dans l’[outil du Fonds Valeur agences](#) pour appliquer l’exemption. Une fois l’exemption appliquée et la valeur réduite, l’opération est irréversible.

2^e étape : Pour les réservations par SMD, avant la délivrance du billet, saisir le numéro du Fonds Valeur agences dans la case du forfait ou le champ d’endos du billet.

3^e étape : Pour les réservations directes*, l’équipe Mon soutien aux agences d’Air Canada ajoutera l’exemption dans la réservation avant d’échanger le billet.

Des frais d’erreur de billetterie de 50 \$ (taxes en sus) seront perçus si les étapes ci-dessus ne sont pas respectées.

* Les réservations directes englobent : aircanada.com/agents, Air Canada pour entreprise, NDC, les Centres de services.

ACHAT À L'AVANCE

Valeur	Cabine applicable	Service	Source de réservation
500 \$	Classe économique Économique Privilège	À l'échelle du réseau	SMD

Description :

- Permet la délivrance d'un billet 4 jours passé le délai d'achat à l'avance (p. ex. un billet devant être acheté 21 jours à l'avance peut être demandé jusqu'à 17 jours avant le voyage).

Conditions :

- N'est applicable que **si** le tarif est enregistré et qu'**aucune** modification n'est apportée au PNR.
- Tarifs directs seulement. Aucun tarif divisé ou de point à point.
- Non applicable aux tarifs pour achat 3 jours à l'avance.

Exemple :

- Un tarif pour achat 14 jours à l'avance peut être demandé jusqu'à 10 jours avant le voyage. (14-4=10)
- Un tarif pour achat 21 jours à l'avance peut être demandé jusqu'à 17 jours avant le voyage. (21-4=17)

AUGMENTATION DE TARIFS LE JOUR MÊME

Valeur	Cabine applicable	Service	Source de réservation
0 \$	Classe économique Économique Privilège	À l'échelle du réseau	SMD

Description :

- Permet de délivrer un billet le même jour civil que le retrait du tarif.

Conditions :

- Le tarif doit être enregistré, et le stock de places initial **doit** être disponible.
- La réservation doit être effectuée le jour même et avant la hausse du tarif.
- Il ne doit pas y avoir eu de modification d'itinéraire ou de nom avant la hausse du tarif.

Exemple :

- À 8 h, l'agence effectue une réservation, enregistre le tarif, mais ne délivre pas le billet. Plus tard dans la journée, l'agence est incapable de délivrer le billet, car le tarif a augmenté.

BILLET EN DOUBLE

Valeur	Cabine applicable	Service	Source de réservation
75 \$	Classe économique	À l'échelle du réseau	SMD Réservations directes*

Description :

- Cette exemption couvre les frais de traitement d'erreur de billetterie associés aux billets en double (sous forme de note de débit).

Conditions :

- Le billet doit être actif et entièrement inutilisé (le voyage ne peut pas avoir commencé).
 - Pour être considérés comme des billets en double, les billets doivent présenter exactement les mêmes renseignements : nom du passager, numéros de vol, dates de voyage, liaisons, classes de réservation, codes de base tarifaire et prix des billets.

Processus :

SMD

- Récupérer la réservation par l'intermédiaire de l'outil en ligne du Fonds Valeur agences afin d'ajouter l'exemption billet en double.
- Ajoutez un élément OSI indiquant le numéro du billet double qui sera remboursé et faire une référence croisée avec le billet qui sera utilisé.
- Après avoir reçu le courriel de confirmation du Fonds Valeur, remboursez le billet émis en double.

Réservations directes

- Ajoutez le numéro du Fonds Valeur agences et le numéro du billet en double à la réservation initiale.
- Annulez le PNR initial et remplissez le *Formulaire de demande de remboursement de billet*, accessible à la page www.aircanada.com/agents.

Exemple :

- Si deux billets identiques ont été délivrés pour une même personne, cette exemption peut être utilisée pour annuler les frais de traitement liés au remboursement de l'un des billets.

* Les réservations directes englobent : aircanada.com/agents, Air Canada pour entreprise, NDC, les Centres de services.

BILLETTERIE MANQUÉE/ÉCHÉANCE DE BILLETTERIE

Valeur	Cabine applicable	Service	Source de réservation
250 \$	Classe économique Économique Privilège	À l'échelle du réseau	SMD

Description :

- Permet de prolonger de 24 heures la garantie du tarif publié.

Conditions :

- Le tarif doit être enregistré, et aucune modification ne doit avoir été apportée au PNR.
- Il doit s'agir du tarif direct. Aucun tarif fractionné ou point à point.

Exemple :

- Une agence effectue une réservation à 8 h, mais ne délivre pas le billet selon la règle tarifaire. Le tarif échoit. Si le tarif est enregistré, l'agence peut délivrer le billet jusqu'à 8 h le lendemain.

CHANGEMENT DE NOM/REMBOURSEMENT

Valeur	Cabine applicable	Service	Source de réservation
500 \$	Classe économique Économique Privilège	Canada États-Unis Destinations soleil	SMD Réservations directes*
650 \$	Classe économique Économique Privilège	Transatlantiques Amérique du Sud Transpacifiques	SMD Réservations directes*

Description :

- Permet de modifier un nom sans frais.

Conditions :

- S'applique aux billets actifs inutilisés. Les crédits pour un voyage futur ne sont pas admissibles.
- Si le billet initial a une valeur plus élevée, aucun remboursement ne s'applique; tous les montants supplémentaires doivent être perçus.
- Une seule modification de nom est autorisée par billet initial.
- Vous devez délivrer un nouveau billet au tarif applicable, puis effectuer le remboursement du billet initial.
- L'exemption Changement de nom/Remboursement permet également de supprimer les frais de changement, si applicable.

Processus :

SMD

- Avant d'annuler votre réservation initiale, créez une nouvelle réservation pour le nouveau passager et délivrez le billet.
- Récupérez la réservation initiale au moyen de l'application du Fonds Valeur agences, appliquez l'exemption Changement nom/Remboursement et indiquez le nouveau numéro de billet.
- Après avoir reçu le courriel de confirmation du Fonds Valeur agences, ajoutez un élément OSI à la réservation initiale avec le numéro du Fonds Valeur, le nouveau numéro de billet et le code d'exemption « NMRF », puis annulez l'itinéraire.
- Une fois l'itinéraire annulé, ajoutez la dérogation sur le billet et remboursez le billet.

Nota : S'il n'y a pas de segments actifs dans le PNR au moment de l'ajout de vos remarques, votre message ne sera pas transmis à Air Canada, et l'agence fera l'objet d'une note de débit.

Réservations directes

- Avant d'annuler votre réservation initiale, créez une nouvelle réservation pour le nouveau passager et délivrez le billet.

* Les réservations directes englobent : aircanada.com/agents, Air Canada pour entreprise, NDC, les Centres de services.

Fonds Valeur agences 2023

- Récupérez la réservation initiale au moyen de l'application du Fonds Valeur agences, appliquez l'exemption Changement nom/Remboursement et indiquez le nouveau numéro de billet.
- Annulez le PNR initial.
- Remplissez le *Formulaire de demande de remboursement de billet*, accessible à la page www.aircanada.com/agents.

Exemple :

- Un billet ne peut plus être utilisé par le passager prévu. L'exemption Changement nom/Remboursement peut être utilisée pour faciliter un changement de nom, en utilisant le Fonds Valeur agences pour supprimer aux frais.

FRAIS D'ANNULATION

Valeur	Cabine applicable	Service	Source de réservation
500 \$	Classe économique Économique Privilège	À l'échelle du réseau	SMD Réservations directes*

Description :

- Permet d'annuler les frais d'annulation.

Conditions :

- Ne peut être utilisé que lorsque la réservation est annulée **plus** de 7 jours avant le départ.
- La réservation et l'itinéraire doivent être encore actifs; autrement dit, on ne peut pas annuler les frais si l'itinéraire a déjà été annulé dans le PNR.
- Cette exemption a une limite d'utilisation, elle peut être appliquée à un total maximum de 8 réservations.

Processus :

SMD

- Récupérez la réservation dans l'application du Fonds Valeur agences, puis appliquez l'exemption.
- Après avoir reçu le courriel de confirmation du Fonds Valeur, ajoutez la dérogation sur le billet et remboursez le billet.

Réservations directes

- Accédez à l'outil en ligne du Fonds Valeur agences pour ajouter le numéro du Fonds Valeur à votre réservation.
- Pour apporter vos modifications à la réservation, envoyez votre demande au moyen du lien *Mon soutien aux agences* à la page aircanada.com/agents, et fournissez les renseignements suivants :
 - Numéro de dossier Air Canada
 - Nom des passagers
 - Vols d'origine à annuler
- Un courriel de confirmation vous sera transmis une fois le traitement de votre modification effectué.
Les demandes sont traitées du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h (HE).

Exemple :

- Si l'annulation d'une réservation est nécessaire en raison d'une erreur de l'agence, cette exemption peut être utilisée pour annuler les frais liés à l'annulation.

* Les réservations directes englobent : aircanada.com/agents, Air Canada pour entreprise, NDC, les Centres de services.

FRAIS D'ANNULATION – PROCHAIN JOUR OUVRABLE

Valeur	Cabine applicable	Service	Source de réservation
50 \$	Classe économique Économique Privilège	À l'échelle du réseau	SMD Réservations directes*

Description :

- Permet d'annuler les frais d'une annulation effectuée le jour ouvrable suivant la date de délivrance du billet (si le tarif autorise les annulations et les remboursements).

Conditions :

- En cas d'utilisation de cette exemption, la réservation et l'itinéraire doivent être actifs. Si l'itinéraire est déjà annulé dans le PNR, cette exemption ne peut pas être utilisée.
- Cette exemption a une limite d'utilisation, elle peut être appliquée à un total maximum de 50 réservations.
- Frais fixes appliqués par réservation.

Processus :

SMD

- Accédez à l'outil en ligne du Fonds Valeur agences pour ajouter le numéro du Fonds Valeur à votre réservation.
- Après avoir reçu le courriel de confirmation du Fonds Valeur, remboursez le billet.

Réservations directes

- Accédez à l'outil en ligne du Fonds Valeur agences pour ajouter le numéro du Fonds Valeur à votre réservation.
- Pour apporter vos modifications à la réservation, envoyez votre demande au moyen du lien *Mon soutien aux agences* à la page aircanada.com/agents, et fournissez les renseignements suivants :
 - Numéro de dossier Air Canada
 - Nom des passagers
 - Vols d'origine à annuler
- Un courriel de confirmation vous sera transmis une fois le traitement de votre modification effectué.
Les demandes sont traitées du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h (HE).

Exemple :

- Une réservation dont le billet a été délivré un mercredi pourrait être annulée le jeudi, soit le jour ouvrable suivant. Une réservation dont le billet a été délivré un vendredi pourrait être annulée le lundi, soit le jour ouvrable suivant. Si le lundi est un jour férié chômé, le jour ouvrable suivant est le mardi.

* Les réservations directes englobent : aircanada.com/agents, Air Canada pour entreprise, NDC, les Centres de services.

FRAIS DE MODIFICATION

Valeur	Cabine applicable	Service	Source de réservation
150 \$	Classe économique Économique Privilège	Canada États-Unis Destinations soleil	SMD Réservations directes*
300 \$	Classe économique Économique Privilège	Transatlantiques Transpacifiques Amérique du Sud	SMD Réservations directes*

Description :

- Permet d'annuler les frais de modification (si le tarif autorise les modifications).

Conditions :

- Ne peut être utilisé que lorsque la réservation est annulée plus de 7 jours avant le départ.
- S'applique aux tarifs directs uniquement, et non aux tarifs point à point.

Processus :

SMD

- Accédez à l'outil en ligne du Fonds Valeur agences pour ajouter le numéro du Fonds Valeur à votre réservation.
- Modifiez le vol et faites l'échange en saisissant le numéro d'exemption dans la case du code de forfait ou le champ d'endos du billet.

Réservations directes

- Accédez à l'outil en ligne du Fonds Valeur agences pour ajouter le numéro du Fonds Valeur à votre réservation.
- Pour apporter vos modifications à la réservation, envoyez votre demande au moyen du lien *Mon soutien aux agences* à la page aircanada.com/agents, et fournissez les renseignements suivants :
 - Numéro de dossier Air Canada
 - Nom des passagers
 - Vols d'origine à annuler
 - Nouveaux numéros des vols, nouvelles dates et classes tarifaires par disponibilité (pour l'exemption des frais de modification)
 - Votre numéro de téléphone (pour l'exemption des frais de modification). S'il y a perception d'un supplément, le Soutien commercial communiquera avec vous pour les renseignements sur la carte de crédit et la facturation. La modification ne sera traitée que lorsque le Soutien commercial aura communiqué par téléphone avec les agents pour vérifier les renseignements sur la carte de crédit.

* Les réservations directes englobent : aircanada.com/agents, Air Canada pour entreprise, NDC, les Centres de services.

- Un courriel de confirmation vous sera transmis une fois le traitement de votre modification effectué.
Les demandes sont traitées du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h (HE).

Exemple :

- Si la modification d'une réservation est nécessaire en raison d'une erreur de l'agence, cette exemption peut être utilisée dans les 14 jours suivant la délivrance du billet pour annuler les frais de modification.

MODIFICATION POUR RAISON DE COMPASSION

Valeur	Cabine applicable	Service	Source de réservation
0 \$	Classe économique Économique Privilège	À l'échelle du réseau	SMD Réservations directes*

Description :

- Permet de modifier un vol pour raison de compassion.

Conditions :

- Les frais de modification ne peuvent être annulés que si les renseignements sur le lieu du service funéraire ou commémoratif, le médecin ou l'hôpital sont fournis.
- L'exemption ne peut être appliquée que dans les 90 jours avant le départ.
- Ne s'applique qu'aux changements de date.
- Les changements de destination ne sont pas autorisés.
- S'applique à la famille immédiate uniquement. Les personnes suivantes sont considérées comme des membres de la famille immédiate :
 - Conjoint (y compris les conjoints de fait, les partenaires de même sexe et les ex-conjoints);
 - Enfant (y compris bel-enfant, petit-enfant, arrière-petit-enfant);
 - Parent (y compris les conjoints des parents, les grands-parents, les arrière-grands-parents, les parents du conjoint ou du conjoint de fait);
 - Frère, sœur (y compris les beaux-frères et les belles-sœurs, les demi-frères et les demi-sœurs, les frères et les sœurs du conjoint ou du conjoint de fait);
 - Tuteur légal et son conjoint (preuve du jugement à l'appui).
 - Toutes les catégories ci-dessus incluent la famille des conjoints de même sexe.
 - Les tantes et les oncles n'entrent pas dans la définition de famille immédiate.

Exemple :

- Si un client souhaite modifier la date de son vol pour rendre visite à un membre de sa famille en phase terminale ou assister à des funérailles, cette exemption peut être utilisée pour annuler les frais de modification. Tout coût supplémentaire s'applique.

* Les réservations directes englobent : aircanada.com/agents, Air Canada pour entreprise, NDC, les Centres de services.

PROLONGATION DE LA VALIDITÉ DU BILLET

Valeur	Cabine applicable	Service	Source de réservation
50 \$	Classe économique Économique Privilège	À l'échelle du réseau	SMD Réservations directes*

Description :

- Permet de prolonger de 30 jours la validité d'un billet sans appliquer les frais de prolongation de la validité d'un billet (TVEF) de 50 \$. Tous les autres frais ou suppléments doivent être perçus.

Conditions :

- Le billet doit être inutilisé et actif; les crédits pour voyage futur ne sont pas admissibles.
- La validité du billet ne peut être prolongée qu'une seule fois, et ce, dans les 30 jours suivant l'expiration initiale du billet.
- Les billets échus ne sont pas admissibles.
- L'exemption ne s'applique qu'aux tarifs publiés. Les tarifs nets, IT ou BT sont interdits.
- Pour prolonger la validité du billet au-delà de 30 jours et jusqu'à 90 jours, la demande devra être traitée par les Centres de services, qui appliqueront des frais.

Processus :

- Appelez les Centres de services d'Air Canada pour traiter l'échange.
- Le billet doit être actif et n'a pas besoin d'être associé à un PNR.
- Une fois que l'agent – Centres de services vous donne le nouveau numéro de dossier, vous devez accéder à l'application du Fonds Valeur agences (pendant l'appel avec l'agent – Centres de services) et ajouter le code d'exemption du Fonds Valeur agences.
- Une fois l'ajout effectué, l'agent – Centres de services peut traiter l'échange et délivrer le billet, en annulant les frais de 50 \$.

Exemple :

- Si un client souhaite prolonger de 30 jours la validité de son billet, cette exemption peut être utilisée pour annuler les frais de prolongation (émise sous forme de note de débit).

* Les réservations directes englobent : aircanada.com/agents, Air Canada pour entreprise, NDC, les Centres de services.

RÉSERVATION PLUS DE 361 JOURS À L'AVANCE

Valeur	Cabine applicable	Service	Source de réservation
0 \$	Classe économique Économique Privilège	À l'échelle du réseau	SMD Réservations directes*

Description :

- Permet d'annuler les frais de modification lorsque la date de voyage souhaitée est en dehors de la fenêtre de réservation du stock de places du transporteur aérien.

Conditions :

- Le billet doit être délivré selon la règle tarifaire.

Processus :

- Quand la date de voyage souhaitée devient disponible :
 - Appliquez l'exemption dans l'outil du Fonds Valeur agences.
 - Pour les réservations par SMD, réservez la date souhaitée et échangez le billet.
 - Pour les réservations directes, communiquez avec les Centres de services.

Exemple :

- Une réservation est effectuée le 1^{er} août pour un départ le 1^{er} septembre 2022. La date de retour souhaitée est le 31 août 2023, mais le stock de places n'est pas encore disponible. L'agence doit réserver la dernière date disponible, et quand la date de retour souhaitée devient disponible, échanger le billet et annuler les frais de modification. Tout coût supplémentaire s'applique.

* Les réservations directes englobent : aircanada.com/agents, Air Canada pour entreprise, NDC, les Centres de services.

SÉJOUR MINIMAL/MAXIMAL

Valeur	Cabine applicable	Service	Source de réservation
350 \$	Classe économique Économique Privilège	À l'échelle du réseau	SMD

Description :

- Permet d'annuler le séjour minimal/maximal après que le vol sortant a eu lieu.

Conditions :

- Il doit s'agir du tarif direct. Aucun tarif fractionné.
- La perception d'un supplément peut s'appliquer.

Exemple :

- Des clients doivent modifier leur date de retour, qui ne respecte plus le séjour minimum ou maximum du tarif du billet. Une fois que le vol sortant a eu lieu, l'agence peut modifier le vol de retour à l'aide de l'exemption de séjour minimal/maximal.

TRANSPORT AÉRIEN GARANTI/TARIF EXPIRÉ

Valeur	Cabine applicable	Service	Source de réservation
250 \$	Classe économique Économique Privilège	À l'échelle du réseau	SMD

Description :

- Permet de délivrer un billet pour un tarif publié 24 heures après la date de billetterie.

Conditions :

- Le tarif doit être enregistré dans le PNR.
- Les modifications ne sont pas autorisées.
- Tarifs directs seulement. Les tarifs point à point ne sont pas admissibles.

Exemple :

- L'agence effectue une réservation à 8 h et enregistre le tarif sur le PNR, mais ne délivre pas le billet. Le tarif échoit. Le billet peut être délivré au plus tard à 8 h le lendemain.

* Les réservations directes englobent : aircanada.com/agents, Air Canada pour entreprise, NDC, les Centres de services.